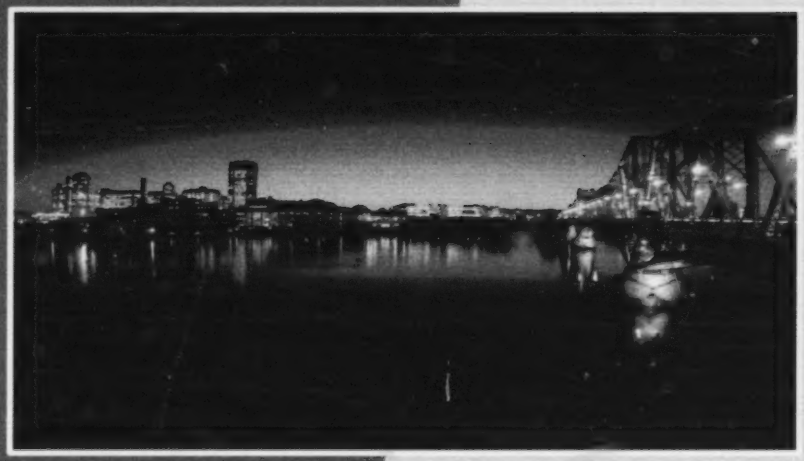
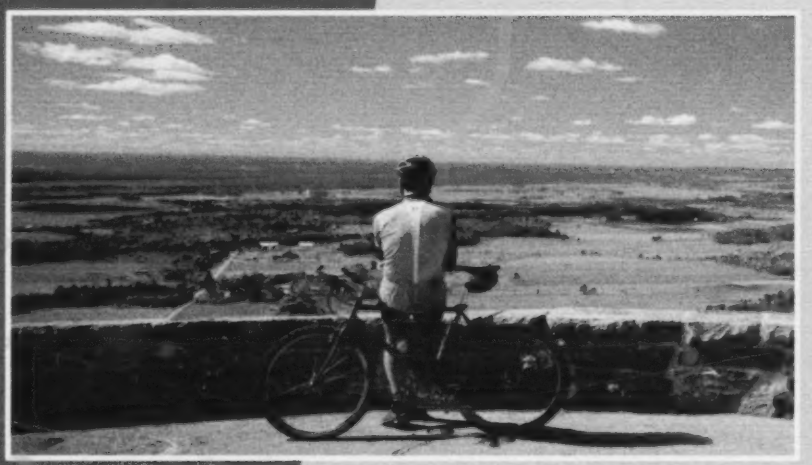
Santé et Services sociaux





Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2012-2013

Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

Québec

Le Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2012-2013 est le fruit du travail du bureau du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (l'Agence) sous la coordination du Secrétariat des relations avec la communauté, service des communications et des relations publiques.

La reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, mais non commerciales, est permise à condition d'en mentionner la source.

Le présent document a été publié en quantité limitée et est disponible en version électronique dans la section Documentation du site Internet de l'Agence à l'adresse : http://www.santeoutaouais.qc.ca

Édition :
Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

Dépôt légal – 3e trimestre 2013
Bibliothèque nationale du Québec, 2013

ISSN : 1914-0010 (version imprimée)
ISSN : 1916-0224 (version PDF sur Internet)

Crédit photo pour la page couverture
Commission de la capitale nationale
Ville de Gatineau

© Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, 2013

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DE VIGILANCE

En conformité avec la Loi sur les services de santé et des services sociaux L.R.Q.,c.s-4.2 (LSSS) je vous présente, à titre de président du comité de vigilance, le rapport annuel 2012-2013 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes pour la région de l'Outaouais.

Le bilan des plaintes pour l'année 2012-2013 se compare sensiblement à celui de l'année antérieure pour le nombre de plaintes déposées au bureau du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services. L'ensemble des dossiers traités par le commissaire a été conclu dans les délais prescrits selon l'article 66 de la Loi (LSSS). Une plainte s'est retrouvée en deuxième instance, soit au Protecteur du citoyen. Enfin, aucune recommandation n'a fait l'objet d'une démarche auprès du conseil d'administration pour un suivi particulier.

Durant l'année 2012-2013, le comité de vigilance a tenu trois rencontres au cours desquelles les membres du comité ont pris connaissance des recommandations faites par le commissaire régional pour chaque plainte et des suivis apportés.

Le rapport annuel de l'année antérieure a été transmis au ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec selon les échéances prévues par la Loi ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

Enfin, en tant que nouveau président du comité de vigilance, je tiens à remercier sincèrement les membres du conseil d'administration CA) qui ont siégés au comité de vigilance en 2012-2013, soit :

- Monsieur Pierre Roberge, représentant les organismes communautaires;
- Madame Gail Ryan, représentant les membres du CA;
- Docteur Guy Morissette, PDG de l'agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais.

Siège également au comité, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

Monsieur Denis Girouard
Président du Comité de vigilance

MOT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Le traitement diligent d'une plainte est une action systémique qui vise essentiellement le respect des droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services dans le réseau de la santé et des services sociaux. La procédure de traitement des plaintes favorise la communication, par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, entre l'usager et les services de santé et des services sociaux. Ultimement, c'est le conseil d'administration (CA) qui est le premier responsable de la qualité des services et l'affectation des ressources et des mécanismes assurant le respect des droits des usagers.

Durant l'année 2012-2013, j'ai traité :

- quarante plaintes qui ont menées à 15 recommandations;
- vingt-huit signalements qui ont menés à 18 interventions et cinq recommandations;
- cent quatre-vingt-huit demandes d'assistances variées provenant de la population et qui ont permis de diriger un usager vers un service requis.

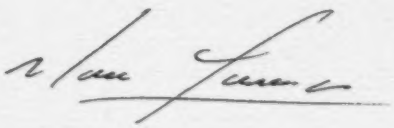
Coordination et formation des commissaires

En 2012-2013, les commissaires locaux et régional se sont rencontrés à quatre reprises afin d'assurer l'harmonisation des pratiques des commissaires. Lors de ces rencontres, nous avons accueilli cinq personnes-ressources dont le travail touche de près le travail des commissaires. Ces rencontres ont également permis, entre autres, d'identifier des activités de promotion des droits des usagers afin de partager les bonnes pratiques. Les commissaires ont également participé à une session de formation sur l'application du système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) qui est un programme qui collige les informations relatives aux plaintes traitées par les commissaires et dont le serveur est hébergé au Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Finalement, j'ai présenté le rôle du commissaire auprès d'équipes professionnelles associées au programme de maintien à domicile des CSSS de Gatineau, des Collines et de-la-Vallée-de-la-Gatineau.

En terminant, il m'apparaît important de souligner l'apport considérable que les commissaires qui ont quitté leur fonction en cours d'année, ont apporté au régime d'examen des plaintes aux cours des dernières années et je profite de cette tribune pour les remercier.

- Madame Dominique Allard, du centre de santé et des services sociaux de Gatineau;
- Monsieur Daniel Fleury, des Centres jeunesse de l'Outaouais;
- Madame Élise Boisvert, du centre hospitalier Pierre-Janet, intégré au CSSS Gatineau;
- Madame Diane Marengère, du centre de santé et des services sociaux de la Vallée-de-la-Gatineau;
- Monsieur Denis Chaput, du CHSLD Vigie de l'Outaouais.



Marc Larocque
Commissaire régional aux plaintes
et à la qualité des services

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DE VIGILANCE I

MOT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES II

TABLE DES MATIÈRES IV

SIGLES ET ACRONYMES VI

LISTE DES TABLEAUX VII

DÉFINITION DES DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES VIII

COMITÉ DE VIGILANCE 1

Fonctions et responsabilités 1

Organigramme du Comité de vigilance 2

COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 3

Fonctions et responsabilités (art. 66, LSSSS) 3

Le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services 4

Promotion des droits des usagers 4

Régime d'examen des plaintes 5

Qui peut porter plainte? 5

Qui peut faire un signalement? 5

Les droits des usagers 5

Le cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte 6

Tableau du cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte 6

RÉSUMÉ DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LE COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 7

COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 9

Fonctions et responsabilités du commissaire local (art. 33, LSSSS) 9

RÉSUMÉ DES RAPPORTS DES COMMISSAIRES LOCAUX AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 9

Complément d'information 16

COORDONNÉES DES COMMISSAIRES 17

SIGLES ET ACRONYMES

Agence	Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
CA	Conseil d'administration
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJO	Centres Jeunesse Outaouais
CL	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CR	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
CRR	Centre régional de réadaptation
CSSS	Centre de santé et des services sociaux
LSSSS	Loi sur les services de santé et des services sociaux
ME	Médecin examinateur
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RCUO	Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1.1	**Commissaire régional** Bilan des dossiers de plainte et signalement.....Page 7
Tableau 1.2	**Commissaire régional** Bilan des dossiers de plainte et signalement selon l'instance et le motif.....Page 8
Tableau 2.1	**Commissaires locaux** Bilan des dossiers de plainte au niveau régional.....Page 10
Tableau 2.2	**Commissaires locaux** Délai de 45 jours pour traiter les dossiers de plainte....Page 11
Tableau 2.3	**Commissaires locaux** Bilan de tous les dossiers traités selon le champ d'activité du commissaire.....Page 12
Tableau 2.4	**Commissaires locaux** État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif.....Page 13
Tableau 2.5	**Commissaires locaux** Médecin examinateur - Bilan des dossiers de plainte...Page 14
Tableau 2.6	**Commissaires locaux** Recommandations émises par les commissaires local.....P. 15

DÉFINITION DES DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES[1]

Accessibilité et continuité

- ☐ Difficultés concernant les modalités et les mécanismes d'accès;
- ☐ Délais, temps d'attente, refus de services, refus de rendez-vous;
- ☐ Le bon service au moment opportun;
- ☐ La dispensation des services aussi longtemps que nécessaire.

Soins et services

- ☐ Application des connaissances du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants;
- ☐ Suivi et coordination des services;
- ☐ Se réfère à l'organisation et au fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Relations interpersonnelles

- ☐ « Savoir-être » des personnes intervenantes : présence d'une relation d'aide, de l'assistance et du soutien de la personne intervenante à l'endroit de l'usager;
- ☐ Respect, empathie, responsabilisation et comportement général.

Organisation du milieu et ressources matérielles

- ☐ Confort et commodité;
- ☐ Respect des habitudes et choix de vie de l'usager hébergé;
- ☐ Règles et procédures du milieu;
- ☐ Propreté des lieux;
- ☐ Sécurité et protection.

Aspect financier

- ☐ Facturation;
- ☐ Aide matérielle et financière.

Droits particuliers

- ☐ Accès au dossier de l'usager;
- ☐ Droit linguistique.

---

[1] Les objets de plainte sont tirés du système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS)

COMITÉ DE VIGILANCE

Fonctions et responsabilités

Le comité de vigilance veille à ce que le CA s'acquitte de sa responsabilité de garantir la qualité des services et le respect des droits des usagers.

Il a pour mandat de faire l'analyse et d'assurer le suivi des recommandations du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services dans une perspective d'amélioration de la qualité des services à la population.

Il doit également analyser les recommandations du Forum de la population sur les moyens à mettre en place pour améliorer la satisfaction de la population à l'égard des services de santé et de services sociaux disponibles pour mieux répondre aux besoins en matière d'organisation de tels services et analyser et faire des recommandations sur les rapports de visites ministérielles d'appréciation de la qualité dans les milieux de vie substituts.

Il s'assure que le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services dispose des ressources nécessaires pour faire son travail et assurer l'accessibilité à ses services.

Le comité de vigilance est le lieu où le commissaire rend compte des résultats de son travail et des suivis par les différentes instances.

La Loi prévoit que dans la composition du comité de vigilance qui est composé de 5 personnes, trois membres proviennent du CA. le président-directeur général de l'Agence et le commissaire régional sont nommés d'office. Au cours de l'année 2012-2013, le CA a procédé à des élections ce qui a eu pour conséquence d'apporter certains changements au niveau du comité qui est maintenant formé de :

- Trois membres du conseil d'administration de l'Agence :
    - Madame Micheline Côté-Labranche, en provenance du milieu communautaire;
    - Monsieur Denis Girouard, en provenance du regroupement des comités des usagers des établissements;
    - Madame Gail Ryan, parmi les autres membres du CA;
- Le président-directeur général de l'Agence, nommé d'office;
- Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, également nommé d'office.

Malgré les changements au niveau des membres et la vacance d'un poste pendant une période de temps, le comité a réussi à avoir quorum et a tenu trois rencontres qui ont permis de :

- Faire l'analyse de quarante plaintes;
- Faire l'analyse de vingt-huit signalements;
- Faire l'analyse des recommandations et leur suivi;

- Faire l'évaluation du travail du commissaire;
- Faire l'actualisation des priorités de travail du commissaire.

Pour l'année 2013-2014, le Comité de vigilance et de la qualité des services a comme priorité, en plus de continuer à faire l'analyse et suivre les recommandations du commissaire, d'analyser tout autre rapport en lien avec la qualité des services offerts aux usagers, soit :

- les rapports de visites ministérielles d'appréciation de la qualité dans les milieux de vie substituts;
- le rapport du Protecteur du citoyen.

Organigramme du Comité de vigilance

M. Denis Girouard, président
- Représentant du comité des usagers

Mme Micheline Labranche
- Représentante du communautaire

Mme Gail Ryan
- Représentante du conseil d'administration

Dr Guy Morissette, PDG
- Président-directeur général de l'Agence

M. Marc Larocque, commissaire régional
- Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services à l'Agence

COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Fonctions et responsabilités (art. 66, LSSSS)

L'usager est au cœur du rôle du commissaire régional qui a pour mandat d'assurer les droits de l'usager et l'amélioration des services.

Le commissaire régional est indépendant dans l'exercice de ses fonctions afin de rendre le processus de plainte le plus transparent et le plus impartial possible. Libre de tout lien hiérarchique envers un gestionnaire au sein de l'Agence, il relève du CA de l'Agence. Il a ainsi la possibilité d'exprimer librement ses observations et ses recommandations afin de garantir les droits de l'usager et l'amélioration des services concernant les cibles qui relèvent de sa compétence, soient :

- Les résidences pour personnes aînées;
- Les services préhospitaliers d'urgence (ambulance);
- Les organismes communautaires;
- Les maisons d'hébergement pour problèmes en toxicomanie, alcoolisme et jeu pathologique;
- L'Agence : bien qu'elle offre peu de services directs à des individus, l'Agence est une instance de régulation et ses décisions ont un impact sur des groupes et des collectivités et peuvent faire l'objet d'insatisfactions et de plaintes.

Toutes les plaintes permettent un examen de la mise en place des services de santé et des services sociaux dans la région.

Entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services a :

- Appliqué la procédure d'examen des plaintes;
- Assuré la promotion de son indépendance;
- Assuré la promotion du régime d'examen des plaintes;
- Assuré la publication de la procédure d'examen des plaintes auprès de la population de la région;
- Prêté assistance ou s'est assuré que soit prêtée assistance à l'usager dans ses démarches pour porter plainte;
- Examiné les plaintes avec diligence dans le délai prescrit;
- Référé à la plus haute autorité concernée les cas de nature disciplinaire qui ont fait l'objet d'une plainte ou d'une intervention;
- Transmis ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations au conseil d'administration;
- Intervenu de sa propre initiative sur des faits rapportés et sur des motifs raisonnables;

- Donné son avis sur les questions de sa compétence : respect des droits des usagers au régime d'examen des plaintes, au code d'éthique, aux aspects relatifs à l'amélioration de la satisfaction des usagers;
- Dressé un bilan de ses activités;
- Préparé et présenté au conseil d'administration le rapport qui sera transmis au ministre relativement au régime d'examen des plaintes.

Le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le CA de l'Agence ou de l'établissement du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui.

- Il examine les plaintes de toute personne requérant ou utilisant les services de santé et de services sociaux;
- Il offre assistance à une personne, usager, représentant ou un tiers désirant obtenir un accompagnement dans une démarche ou de l'information;
- Il intervient de sa propre initiative ou à la suite d'une information lorsque des motifs probables ou raisonnables indiquent qu'une personne ou qu'un groupe de personnes peut être lésé dans ses droits par une instance identifiée dans la Loi.

Le commissaire régional a comme responsabilité de coordonner des activités de formation des commissaires locaux. Il assure également un rôle de soutien, de collaboration et de conseil auprès d'eux.

Le commissaire est guidé dans son travail par la confidentialité, l'indépendance et l'impartialité. Il favorise la collaboration de l'usager plaignant ainsi que de toutes les personnes représentant des instances concernées par l'insatisfaction ou la plainte et mettant en cause les droits de l'usager. Le pouvoir du commissaire est un pouvoir de recommandation afin d'apporter les corrections, si nécessaires, et ainsi contribuer à l'amélioration des services.

Promotion des droits des usagers

La promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes est une responsabilité du commissaire. Ce travail se fait en lien avec les différentes instances représentants les usagers, tels les comités des usagers et les comités des résidents, avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), avec les gestionnaires du réseau et les différents partenaires impliqués dans les services de santé et des services sociaux à la population.

En 2012-2013, les commissaires locaux et le commissaire régional ont contribué à l'édition du calendrier des usagers 2013 de concert avec le Regroupement régional des comités des usagers, le CAAP et la direction de la qualité de l'Agence. La région de l'Outaouais fait figure de pionnière dans ce type d'association.

Régime d'examen des plaintes

La loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes qui permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction et de déposer une plainte à ce sujet.

Qui peut porter plainte?

L'usager ou son représentant et l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé peuvent déposer une plainte verbale ou écrite, par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne. Le commissaire, après examen de la plainte, informera l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé dans un délai de 45 jours.

Qui peut faire un signalement?

La personne qui observe ou est témoin d'une situation qui lèse les droits de l'usager peut faire un signalement de façon verbale ou écrite, par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne. Le commissaire fera l'examen du signalement et fera les recommandations nécessaires, s'il y a lieu.

Les droits des usagers

Les droits des usagers sont présentés dans la Loi :

- Droit d'être informé sur les ressources (art. 4);
- Droit de recevoir des services adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire (art.5);
- Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (art. 6) ;
- Droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7);
- Droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être (art. 8);
- Droit de donner son consentement à des soins (art. 9);
- Droit de participer à toute décision concernant son état de santé (art. 10);
- Droit d'être accompagné et assisté (art. 11);
- Droit d'être représenté (art. 12);
- Droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 14);
- Droit d'accès à son dossier (art. 17);
- Droit de porter plainte sans risque de représailles (art. 24).

L'exercice des droits s'exerce en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement et des ressources dont il dispose.

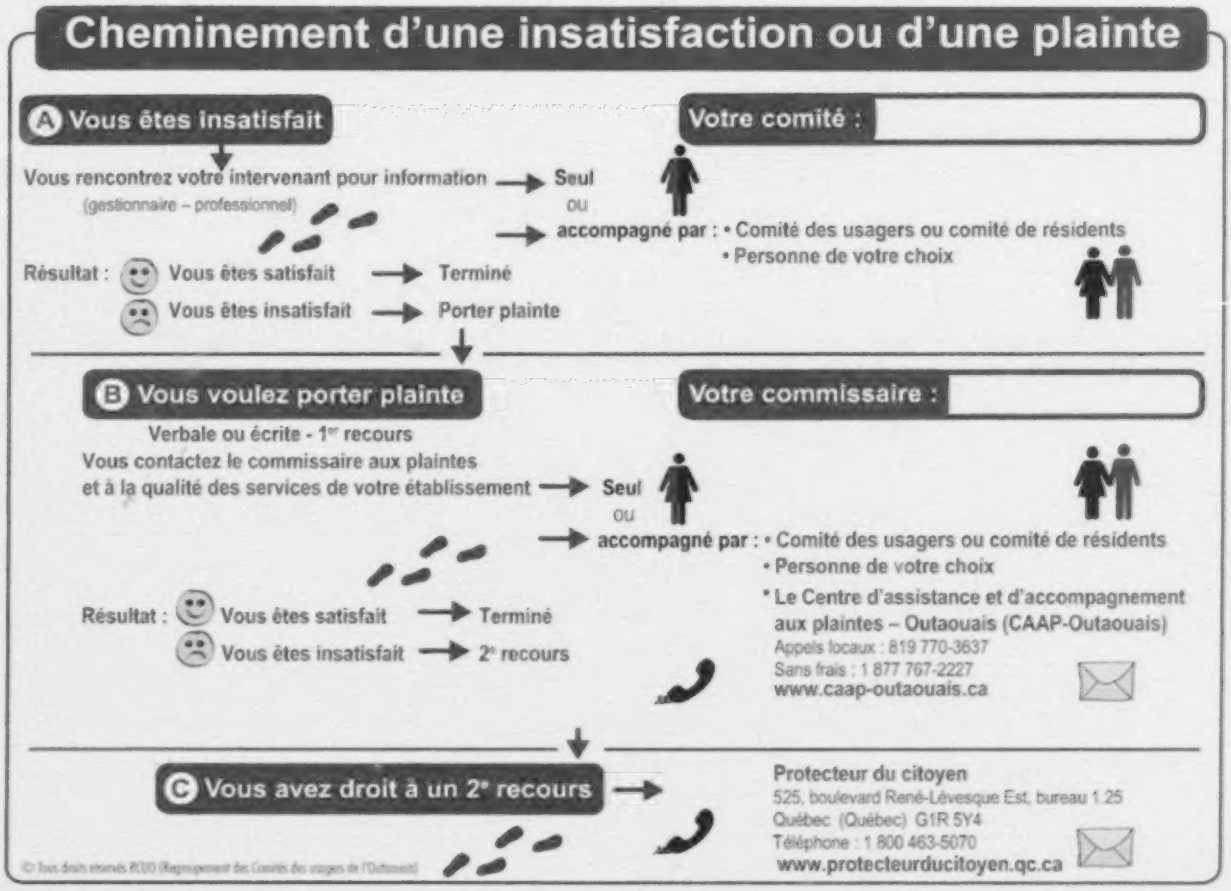
Le cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte

Le cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte s'effectue selon certaines étapes :

- L'expression de l'insatisfaction auprès de l'intervenant concerné ou du gestionnaire;
- Le dépôt d'une plainte en 1er recours auprès du commissaire local ou régional;
- Le dépôt d'une plainte en 2e recours auprès du Protecteur du citoyen.

L'usager peut se faire accompagner par la personne de son choix, par un membre du comité des usagers ou du comité des résidents et par un représentant du CAAP de l'Outaouais.

Tableau du cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte



RÉSUMÉ DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LE COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Tableau 1.1 Bilan des dossiers de plainte et signalement

Portrait sur trois ans			
	2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
Plaintes	40	60	42
Interventions/signalements	28	33	39
Total	68	93	81
Assistances	188	287	337

Pour l'année 2012-2013, on observe une baisse de 17 % des dossiers de plaintes portés à l'attention du commissaire régional. À noter qu'en 2011-2012, un organisme communautaire avait fait l'objet de 16 plaintes par les usagers qui le fréquentait, ce qui pourrait expliquer un tel écart.

Le nombre d'assistances est également à la baisse suite à une réorganisation de travail des employés à l'accueil de l'Agence de la santé et des services sociaux.

À noter que tous les dossiers ont été traités à l'intérieur du délai de 45 jours tel que stipulé par la loi et qu'un dossier a fait l'objet d'un recours au Protecteur du citoyen.

Tableau 1.2 Bilan des dossiers de plainte et signalement selon l'instance et le motif

Portrait sur deux ans					
Instance visée	**Plaintes**		**Signalements**		**Motif le plus souvent évoqué**
	2012-2013	**2011-2012**	**2012-2013**	**2011-2012**	
Agence	3	2	0	2	Accessibilité
Organisme communautaire	11	25	1	1	Accessibilité
Résidence pour personnes aînées	10	17	22	24	Soins et services
Services préhospitaliers	16	16	0	4	Relations interpersonnelles / facturation
Ressource d'hébergement en toxicologie et jeu pathologique	0	0	2	0	
Autre	0	0	3	2	
TOTAL	40	60	28	33	

On observe peu de variantes en 2012-2013 à l'égard des instances visées par les plaintes et les signalements, ainsi les motifs évoqués par les usagers.

COMMISSAIRE LOCAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Fonctions et responsabilités du commissaire local (art. 33, LSSSS)

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

Le commissaire local est indépendant dans l'exercice de ses fonctions afin de rendre le processus de plainte le plus transparent et le plus impartial possible. Libre de tout lien hiérarchique envers un gestionnaire au sein de l'établissement, il a ainsi la possibilité d'exprimer librement ses observations et ses recommandations afin de garantir les droits de l'usager et l'amélioration des services concernant les cibles qui relèvent de sa compétence.

RÉSUMÉ DES RAPPORTS DES COMMISSAIRES LOCAUX AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

L'année 2012-2013 aura été marquante en termes de changement au niveau des commissaires locaux qui œuvrent dans les différentes organisations. Dans les faits, cinq commissaires ont quitté leur fonction en cours d'année.

Tableau 2.1 Bilan des dossiers de plainte au niveau régional

Commissaires locaux – établissements			
Plaintes reçues durant l'exercice	**2012-2013**	**2011-2012**	**2010-2011**
CSSS de Gatineau	393	402	426
CSSS de Papineau	21	35	19
CSSS du Pontiac	18	22	23
CSSS des Collines	37	43	35
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	31	32	26
CHSLD Champlain	14	13	2
CHSLD Vigi de l'Outaouais	3	0	0
CRR La RessourSe	6	6	6
CRDO	3	5	1
Pavillon du Parc	11	13	7
Les Centres Jeunesse de l'Outaouais	19	99	94
TOTAL DES PLAINTES	**556**	**690**	**659**

Globalement, la majorité des commissaires locaux ont enregistré une baisse au niveau des plaintes adressées à leur niveau en 2012-2013. À noter que la forte baisse enregistrée au niveau des Centres Jeunesses de l'Outaouais s'explique par une nouvelle façon de colliger l'information suite à l'arrivée d'un nouveau commissaire.

Tableau 2.2 Délai de 45 jours pour traiter les dossiers de plainte

Commissaires locaux Traitement des plaintes à l'intérieur du délai de 45 jours	
CSSS - établissement	**Pourcentage**
CSSS de Gatineau	77 %
CSSS de Papineau	71 %
CSSS du Pontiac	65 %
CSSS des Collines	62 %
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	75 %
CHSLD Champlain	43 %
CHSLD Vigi de l'Outaouais	100 %
CRR La RessourSe	90 %
CRDO	100 %
Pavillon du Parc	66 %
Les Centres Jeunesse de l'Outaouais	57 %
Moyenne	**73 %**

Art.33, par.6 : entre autres fonctions, le commissaire doit, dans un délai de 45 jours de la réception de la plainte, informer l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé.

Tableau 2.3 Bilan de tous les dossiers traités selon le champ d'activité du commissaire

	Plaintes	Interventions	Assistances	Consultations	Total
Centre de Santé et de Services Sociaux					
Gatineau	393	70	1048	215	1726
Papineau	21	14	74	4	113
Pontiac	18	4	4	--	26
Des Collines	37	4	8	--	49
Vallée-de-la-Gatineau	31	6	10	--	49
Total	**500**	**98**	**1144**	**219**	**1961**
CHSLD conventionnés					
Vigi de l'Outaouais	3	--	--	--	3
Champlain	14	--	--	--	14
Total	**17**				**17**
Établissements régionaux					
CRR La RessourSe	6	--	3	2	11
CRDO	3	7	--	--	10
Pavillon du Parc	11	8	3	1	23
Les Centres Jeunesse de l'Outaouais	19	--	70	--	89
Total	**39**	**15**	**76**	**3**	**133**
TOTAL des dossiers traités	**556**	**113**	**1220**	**222**	**2111**

En plus des plaintes qui lui sont directement adressées par les usagers, le commissaire local peut intervenir de sa propre initiative face à une situation. Il est souvent appeler à porter assistance à un usager ou encore être consulté par ce dernier.

Tableau 2.4 État en pourcentage des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif[2]

CSSS	Accessibilité	Aspect Financier	Droits particu-liers	Organisa-tion du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés
Gatineau	31 %	5 %	7 %	16 %	20 %	21 %
Pontiac	17 %	13 %		15 %	27 %	28 %
Papineau	20 %	5 %		50 %		40 %
Collines	35 %	--	27 %	25 %	15 %	15 %
Vallée-de-la-Gatineau	35 %		27 %	8 %	14 %	16 %
Moyenne	**28 %**	**5 %**	**12 %**	**23 %**	**15 %**	**24 %**
Vigi				50 %		50 %
Champlain			7 %	55 %	7 %	31%
Moyenne			**3.5 %**	**52.5 %**	**3.5 %**	**40.5 %**
La RessourSe	83 %					33 %
CRDO			30 %		30 %	20 %
Pavillon du Parc	35 %		9 %		39 %	52 %
Les Centres Jeunesse Outaouais	17 %		27 %		17 %	40 %
Moyenne	**34 %**		**17 %**		**22 %**	**36 %**

[2] Le total des pourcentages d'un établissement peut être supérieur à 100 % ce qui s'explique par le fait qu'une plainte peut comporter plusieurs motifs de plainte.

Concernant les motifs d'insatisfaction, au niveau des CSSS du territoire, on note que la notion d'accessibilité et plus particulièrement à des soins physiques, est toujours au premier rang des préoccupations exprimées par les usagers.

Du côté des CHSLD conventionnés, le motif de l'organisation du milieu et des ressources matérielles, plus précisément au niveau de la nourriture servie, est la principale cause d'insatisfaction.

Enfin, l'accessibilité à un professionnel et la qualité des soins et services dispensés dans les établissements régionaux demeurent au cœur des insatisfactions exprimées par les usagers et les représentants légaux.

Tableau 2.5 Médecin examinateur - Bilan des dossiers plainte

Médecin examinateur – établissements			
Plaintes reçues durant l'exercice	**2012-2013**	**2011-2012**	**2010-2011**
CSSS de Gatineau	**49**	**33**	**45**
CSSS de Papineau	**12**	**10**	**5**
CSSS du Pontiac	**13**	**5**	**8**
CSSS des Collines	**3**	**10**	**7**
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	**2**	**6**	**9**
CHSLD Champlain	**0**	**3**	**3**
CHSLD Vigi de l'Outaouais	**0**	**0**	**0**
CRR La RessourSe	**0**	**0**	**0**
CRDO	**0**	**0**	**0**
TOTAL	**79**	**67**	**77**

Pour l'année 2012-2013, on note une augmentation de plus de 17 % de plaintes adressées à l'endroit des médecins qui pratiquent dans les différents établissements de l'Outaouais.

Bien qu'importantes, elles se rapprochent sensiblement de celles enregistrées en 2011-2012.

2.6 Recommandations émises par les commissaires

Commissaires locaux et régional Recommandations adressées à diverses instances	
CSSS	**Nombres**
CSSS de Gatineau	251
CSSS de Papineau	13
CSSS du Pontiac	10
CSSS des Collines	35
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	27
CHSLD Champlain	--
CHSLD Vigi de l'Outaouais	--
CRR La RessourSe	2
CRDO	1
Pavillon du Parc	10
Les Centres Jeunesse de l'Outaouais	9
Commissaire régional	15
TOTAL	**373**

Le régime d'examen des plaintes jouent un rôle majeur dans toute la démarche d'amélioration de la qualité des services qui concernent les différents établissements de santé situés sur le territoire de l'Outaouais.

Pour l'année 2012-2013, les treize commissaires aux plaintes et à la qualité qui travaillent dans les différentes installations ont émis **373** recommandations qui visent l'amélioration de la qualité des services au niveau de l'accessibilité, des droits particuliers, de l'organisation du milieu et des ressources matérielles, de l'aspect financier et des soins et services.

L'usager ou son représentant sont les premiers à en tirer des bénéfices et c'est aussi grâce à eux si la qualité des services peut atteindre des niveaux d'excellence plus élevés.

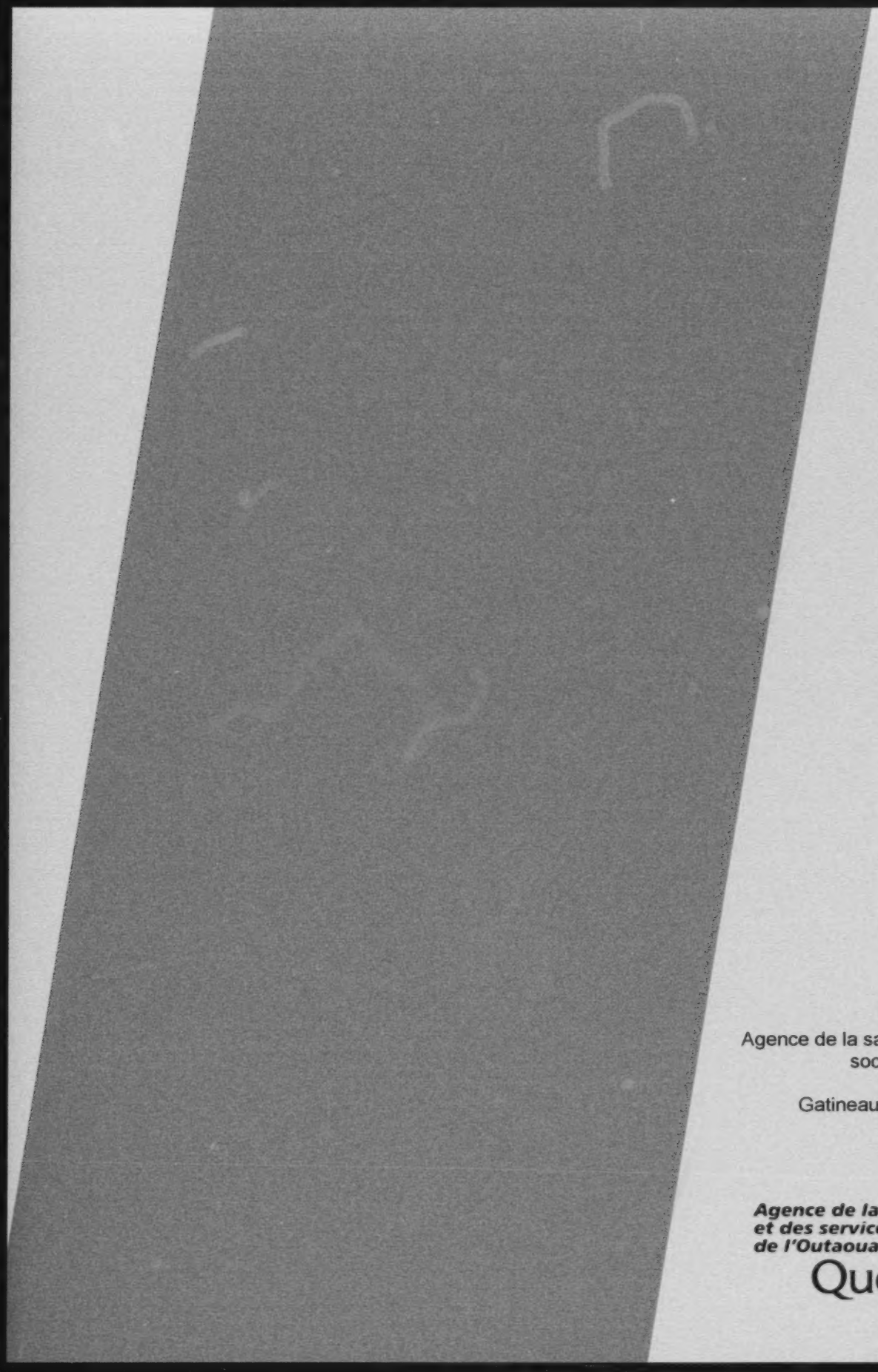
Complément d'information

Pour plus d'information ou pour obtenir une copie complète du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes des différentes installations de santé du territoire de l'Outaouais, vous pouvez consulter leur site internet dont les coordonnées apparaissent ci-jointes avec les coordonnées des commissaires.

COORDONNÉES DES COMMISSAIRES

ÉTABLISSEMENT	COMMISSAIRE	TÉLÉPHONE
Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais Québec http://santeoutaouais.qc.ca	M. Marc Larocque Commissaire régional 104, rue Lois Gatineau (Québec) J8Y 3R7 07_commissaire_plaintes@ssss.gouv.qc.ca	819 776-7653 1 800 567-9637
CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DE L'OUTAOUAIS http://dependanceoutaouais.org/	Mme Marlyne Briand, commissaire locale Mme Michelle Piché, commissaire adjointe 135, rue St-Raymond Gatineau (Québec) J8Y 6X7 marlynebriand@ssss.gouv.qc.ca Michelle.piche@ssss.gouv.qc.ca	819 771-9502 1 877 771-9502
Centre de santé et de services sociaux de Gatineau www.csssgatineau.qc.ca	Mme Jocelyne Guénette, commissaire locale Mme Guylaine Ouimette, commissaire adjointe 909, boul. de La Vérendrye O. Local B-3214 Gatineau (Québec) J8P 7H2 jocelyneguenette@ssss.gouv.qc.ca guylaine_ouimette@ssss.gouv.qc.ca	819 966-6179 819 966-6101
Centre de santé et de services sociaux de la Vallée-de-la-Gatineau www.csssvg.qc.ca	M. Marc Larocque, commissaire local Centre administratif 309, boul. Desjardins Maniwaki (Québec) J9E 2E7 Marc.larocque@ssss.gouv.qc.ca	819 449-4690, poste 551
Centre de santé et de services sociaux de Papineau www.cssspapineau.qc.ca	M. Louis-Philippe Mayrand, commissaire local Centre administratif 578, rue Maclaren E. Gatineau (Québec) J8L 2W1 Louis-philippe.mayrand@ssss.gouv.qc.ca	819 986-9917, poste 2240
Centre de santé et de services sociaux des Collines www.santedescollines.qc.ca	Mme Sylvie Daigle, commissaire locale 101, Chemin Burnside C.P. 160 Wakefield (Québec) J0X 3G0 sylviedaigle@ssss.gouv.qc.ca	819 459-1112, poste 2520

Centre de santé et de services sociaux du Pontiac www.csspontiac.qc.ca	M. Benoit Paré Commissaire local 160, Chemin de la Chute Mansfield-et-Pontefract (Québec) J0X 1R0 Benoit_pare@ssss.gouv.qc.ca	819 683-3000, poste 265
CENTRE RÉGIONAL DE RÉADAPTATION LA RESSOURCE www.crr-la-ressourse.qc.ca www.crr-la-ressourse.qc.ca	Mme Marlyne Briand, commissaire locale Mme Michelle Piché, commissaire adjointe 135, rue St-Raymond Gatineau (Québec) J8Y 6X7 marlynebriand@ssss.gouv.qc.ca Michelle.piche@ssss.gouv.qc.ca	819 771-9502 1 877 771-9502
Groupe Champlain Un milieu qui entoure www.chsldchamplain.com	Mme Hélène Poirier, commissaire locale 510, boul. de La Vérendrye Gatineau (Québec) J8P 8B4 hpoirier.champlain@ssss.gouv.qc.ca	1 888 999-7484
Les Centres jeunesse de l'Outaouais www.cjoutaouais.qc.ca	M. Louis-Philippe Mayrand Commissaire local 105, boul. Sacré-Cœur Gatineau (Québec) J8X 1C5 Louis-philippemayrand@ssss.gouv.qc.ca	819 771-6331, poste 2148
PAVILLON DU PARC www.pavillonduparc.qc.ca	Mme Marlyne Briand, commissaire locale Mme Michelle Piché, commissaire adjointe 135, rue St-Raymond Gatineau (Québec) J8Y 6X7 marlynebriand@ssss.gouv.qc.ca Michelle.piche@ssss.gouv.qc.ca	819 771-9502 1 877 771-9502
V I G I santé C.H.S.L.D. V I G I de l'Outaouais www.vigisante.com	Mme Nicole Gariepy, commissaire locale 565, boul. de l'Hôpital Gatineau (Québec) J8V 3T4 ngariepy@vigisante.com	514 684-0930, poste 1439



Agence de la santé et des services
sociaux de l'Outaouais
104, rue Lois
Gatineau (Québec) J8Y 3R7

***Agence de la santé
et des services sociaux
de l'Outaouais***
Québec